

SIE, Simposio de Informática en el Estado

# AMVOZ – APP DE DENUNCIA DE MALTRATO ANIMAL DEL NEUQUÉN

## MODALIDAD INICIATIVAS DE EXITO

An. Roldán, Juan Manuel

Jefe de Departamento Arquitecturas TICs y Nuevas Tecnologías

Oficina Provincial de Tecnología e Información del Neuquén  
[jmroldan@neuquen.gov.ar](mailto:jmroldan@neuquen.gov.ar)

**Abstract.** El presente artículo describe todo el proceso de análisis, Desarrollo e implementación del aplicativo AMVOZ para la realización de denuncias de maltrato animal en la provincia del Neuquén

## 1 INTRODUCCIÓN

‘AmVoz’ es una aplicación para dispositivos móviles, con sistema operativo Android, diseñada por la Oficina Provincial de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OPTIC) de Neuquén, que tiene por objetivo canalizar denuncias de maltrato o delitos cometidos contra los animales, tanto en el ámbito urbano, con animales domésticos (perros, gatos, caballos, etc) como en el ámbito rural o salvaje, con fauna autóctona y nativa.

Es una muestra exitosa de como las nuevas tecnologías se abrieron paso en la agenda del estado para agilizar los mecanismos burocráticos y facilitar a los ciudadanos el trámite de la denuncia

## **2 Situación-Problema u Oportunidad**

El diseño de la APP comenzó luego de que el Instituto de Derecho Animal, del Colegio de Abogados de Neuquén, trasladara al Gobierno de la Provincia la necesidad de crear mejores condiciones de acceso a la Justicia, a las personas vinculadas a la defensa de los animales, además de propiciar una mejor cobertura de los derechos de los animales protegidos por el marco normativo nacional y provincial, existentes.

En ese marco, el Ministerio de Deporte, Cultura, Juventud y Gobierno de Neuquén operativizó, a través de OPTIC, una propuesta co-construida con la Unidad Fiscal Especializada en Delitos Ambientales y Animales del Ministerio Público Fiscal de Neuquén y la Dirección Provincial de Fauna: una app que sirviera para que la ciudadanía pueda denunciar, a través de dispositivos móviles, delitos vinculados con los animales.

La app ya se encuentra operativa y ha permitido zanjar una deficiencia institucional vinculada con el acceso a la justicia. Actualmente, en cualquier porción del territorio provincial una persona que denuncie algún delito cometido contra los animales, tiene garantías evidentes, tanto en lo que hace al registro del hecho, como a la recepción y derivación del mismo.

De igual manera, en lo que hace al control del proceso, toda persona denunciante puede realizar un seguimiento de sus denuncias y ver en qué estado de avance se encuentran. Es decir, la puesta en marcha de AmVoz, permite atender el foco de preocupación originalmente planteado por el Instituto de Derecho Animal del Colegio de Abogados de Neuquén, por un lado; mientras que por otro, garantiza el uso, prácticamente universal, de la tecnología para la atención de temas específicamente ciudadanos, donde el poder público queda activado, justamente, por el requerimiento de la sociedad civil.

¿Quiénes respaldan el proceso de intervención frente al delito denunciado?

La subsecretaría de Ciudades Saludables y Consumos Problemáticos, dependiente del Ministerio de Ciudadanía; la Unidad Fiscal Especializada en delitos Ambientales y Animales del Ministerio Público Fiscal y la Dirección Provincial de Fauna, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Ambiente y el Instituto de Derecho Animal del Colegio de Abogados de la Provincia de Neuquén.

### **3 SOLUCIÓN**

El primer paso fue determinar un nombre sugerente y fácil para reconocer a la aplicación y definir una identidad que la haga única, enmarcada en el dominio de aplicación de la misma. Prevaleció la denominación “AmVoz”, término que constituye un juego lingüístico con el adjetivo AMBOS , que significa “los dos” o “el uno y el otro” y, para este caso, se corresponde con “nosotros y él”, nosotros, los humanos, y los animales. Además, actúa como término homófono de la expresión SIN VOZ, en inglés. Por otro lado, si sumamos la expresión “Defendamos a los sin voz”, frase muy utilizada en el ambiente de la defensa animal, hacen un buen fundamento para alinearse con el término AMVOZ.

Desde la Oficina de Tecnología de Información del Neuquén se buscó precedentes de desarrollo que pudiesen formar las bases de esta solución. Se trabajó con el modelo arquitectónico exitoso de la Aplicación para Flagrancia de la provincia del Neuquén.

La APP consiste en una interface sencilla que permite la generación y administración de denuncias de maltrato animal, la misma estará pública para su descarga en el “play store” de dispositivos Android.

La carga de una denuncia se realiza en 5 pasos:

- **DATOS DEL DENUNCIANTE:** datos obligatorios del denunciante, documento, teléfono y email.
- **DETALLE DE LA DENUNCIA:** en este paso se carga la información descriptiva del hecho o de la situación que involucra al animal maltratado, es la denuncia misma mediante una grabación de voz o detalle escrito, acompañado de la georefenciación del lugar del hecho.
- **DATOS ADJUNTOS:** se puede completar la denuncia adjuntando fotos y videos, los mismos pueden ser tomados desde la APP o bien seleccionados del storage del dispositivo.
- **TESTIGOS:** se pueden incorporar testigos que den fiabilidad a la denuncia generada, se cargan los datos personales y se añade un relato que atestigüe el acto denunciado.
- **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** se le hace saber al denunciante sus derechos contenidos en el Art. 69 de la Constitución Provincial, artículos 61 y 62 del Código Procesal Penal y art 29 y 30 de la Ley Orgánica del Ministerio Público Fiscal.

Una vez finalizado el flujo de carga de la denuncia la misma puede ser confirmada o guardada para ser completada posteriormente.

Todas las denuncias confirmadas son visibles de manera inmediata por un **panel de monitoreo** web, que permite el tratamiento de la misma por parte de las distintas áreas de gobierno.

El panel de monitoreo o Backend de la APP es administrado por distintos usuarios pertenecientes a distintos organismos públicos, quienes reciben las denuncias y les dan el tratamiento pertinente, con la derivación correspondiente a las dependencias competentes, para su intervención.

Todo el proceso de derivaciones y tratamiento de la denuncia genera un seguimiento que puede ser visualizado desde la APP por la persona denunciante, de manera de tener un feedback y un estado de situación de la misma.

La app se encuentra disponible para dispositivos Android con una versión 4.1 o superior.

Las denuncias poseen diferentes estados de acuerdo al tratamiento que se le haya dado desde el lado del Backend de monitoreo por los usuarios de los organismos.

- Enviada: cuando es realizada la denuncia y aún no se ha puesto en tratamiento por ningún organismo de gestión
- Recibida: se realizó la lectura de la misma para su próxima derivación o actuación.
- Derivada: se le asigna un organismo actuante, el cual tendrá intervención sobre la misma
- Descartada
- Finalizada

Cada organismo interviniente en la gestión y tratamiento de acusación de maltrato animal posee su propia casilla de denuncias, dentro del Backend, donde se registran los casos que le fueron derivados para su tratamiento. Para esto existe la figura de ORGANISMO DERIVANTE que es el responsable de ver todas las denuncias y establecer criterios para determinar la derivación a otros organismos.

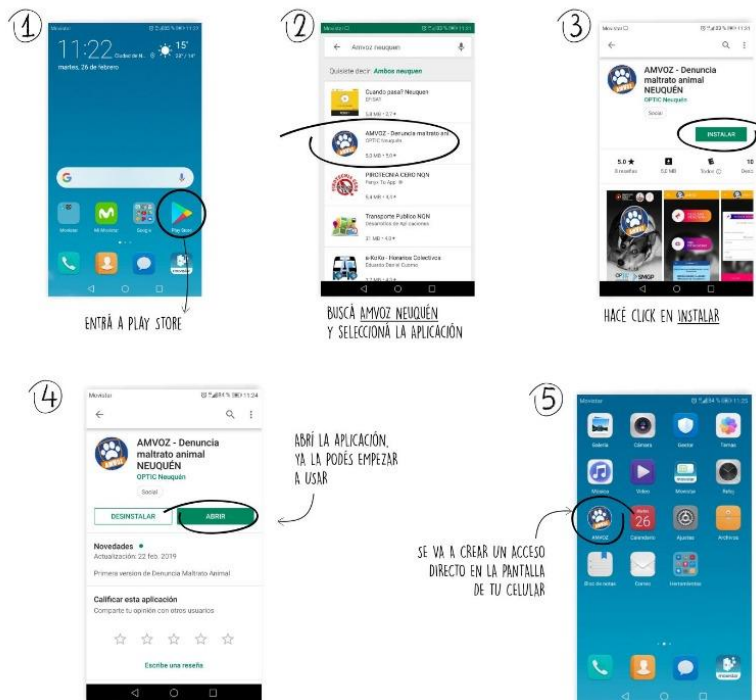
**Denuncias**  + AGREGAR EXPORT

N°	Fecha	Hora	Estado	Tipo	Detalle					
969	06/05/19	14:49	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Perro atado hace meses...muriendo d hambre y sed	Derivar	Finalizar	Descartar		
968	06/05/19	14:39	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Me acaban d pisar a mi perra y fueron 2 autos y ninguno freno	Derivar	Finalizar	Descartar		
967	06/05/19	14:14	Derivada	Carreras de Perros	Abandono.	Derivar	Finalizar	Descartar		
964	06/05/19	10:45	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Esta atado con una cadena hace mas de 1 año... y ladra y nadie lo asiste	Derivar	Finalizar	Descartar		
952	05/05/19	09:28	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Perro encadenado a un riel, sin agua ni comida durante 5 días observados sin nadie que vaya a donde él está. Lo tienen en el patio de un negocio sobre Av. Koessler 1820 (Elizalde Repuestos)	Derivar	Finalizar	Descartar		
942	04/05/19	13:35	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Perra en malas condiciones, se nota desnutrición, además ha tenido cachorros, el cual quedo uno solo... la perra tiene dueño pero no le provee las mínimas condiciones.	Derivar	Finalizar	Descartar		
936	03/05/19	18:31	Derivada	Maltrato y Actos de Crueldad hacia los Animales	Cuena XVI mz 3 casa 3 perro atado a soga corta sin comida sin agua	Derivar	Finalizar	Descartar		

**Fig. 1.** Ventanilla de denuncias de un organismo

### 3.1 INSTALACION

## ¿Cómo instalo la APP en mi celular?



### ATENCIÓN

- Verificá siempre tener la última actualización de AMVOZ
- A partir del miércoles 27 de febrero se habilitará el monitoreo de denuncias.
- La Aplicación estará en periodo de prueba durante 30 días.
- En caso de detectar falencias o proponer mejoras, escribí a [amvoz@neuquen.gov.ar](mailto:amvoz@neuquen.gov.ar).



Fig. 2. Proceso de descarga e instalación de AMVOZ

### 3.2 TECNOLOGÍAS

- **Genexus 15** - Herramienta que genera automáticamente aplicaciones informáticas para internet y SmartDevices, acompañando siempre la evolución tecnológica. El objetivo de Genexus es lograr que las aplicaciones estén funcionando en el menor tiempo posible y con la mejor calidad.
- **Java Generator – versión para Gx15**
- **WorkWithPlus – All Genexus versión** - El patrón WorkWithPlus es un conjunto de herramientas que permiten aumentar sensiblemente la productividad al trabajar con Genexus. El mismo pretende superar ciertas limitaciones del patrón WorkWith, y ofrecer más flexibilidad y mayores funcionalidades a las Aplicaciones generadas en Genexus.
- **Base de Datos Oracle**

## 4 Innovación e Inédito

La app AmVoz es una iniciativa que pone en foco el uso de la tecnología para la resolución de conflictos de tipo ciudadano, permitiendo mejorar las condiciones de acceso a la justicia y mejorando la proximidad de los organismos públicos intervinientes en el área “animal” con la comunidad de personas comprometidas con esos intereses.

En términos de innovación, la aplicación se encuentra en la vanguardia de la política ambiental para atender la problemática animal en el país y ha puesto al Estado de la Provincia de Neuquén como un fuerte articulador interpodere (por el tipo de coordinación que se requiere para la intervención) para permitir y facilitar una mejor intervención de la sociedad civil. Esto también ha permitido la constitución de nuevos espacios organizativos de acompañamiento a la gestión de soluciones, para el sector.

## **5 Beneficiarios**

Los beneficiarios, claramente, son los animales no humanos, aunque también se puede identificar en este rango, a las personas vinculadas con las comunidades de protección y defensa de los derechos de los animales, sin olvidar, por supuesto, a los ciudadanos que defienden y luchan por lograr mejores condiciones de vida de los animales y se animan a realizar las denuncias pertinentes, para lo cual se requiere un entorno judicial apropiado, ágil y dinámico que dé respuesta a estas demandas. .

## **6 Relevancia para el Interés Público**

La puesta en marcha de la App AmVoz, permitió horizontalizar el acceso a la justicia, permitiendo que más personas y con mejor registro, puedan efectuar las denuncias vinculadas al maltrato o delitos cometidos contra los animales.

La medida, en términos efectivos, provocó una gran repercusión y un importante replique mediático en la prensa de la región y también del país, lo que ha generado una demanda de ampliación de sus posibilidades de uso, instancia que se encuentra en análisis de las áreas de gobierno intervinientes.

## **7 Efectividad**

La puesta en producción de AMVOZ se realizó el 25 de Febrero del 2019, con una primera etapa, a modo de “PRUEBA”, de 30 días corridos, con el fin de relevar comentarios, aportes y reportes de los usuarios que la utilizaron.

Hasta la fecha cuenta con 2430 descargas y un total de 300 denuncias recibidas y derivadas oportunamente a los sectores competentes.



Como ya se ha relatado, la App AmVoz ha generado una fuerte retroalimentación en el trabajo de las personas vinculadas a la defensa de los animales y como consecuencia de ello, se ha conformado una amplia red de trabajo para todo el territorio de la provincia.

## **8 Facilidad de Reproducción**

En todo el país existen organismos y unidades de control y protección animal lo que facilita el intercambio de experiencias y soportes tecnológicos relacionados con el tema, además de permitir la réplica de estas soluciones en todos lados.

En este sentido, y en el marco de avance sobre Gobierno Abierto, Colaborativo y Electrónico que lleva adelante la Provincia del Neuquén, es factible la reproducción de esta aplicación en distintos estamentos del ámbito público del país, mediante acuerdos interprovinciales de colaboración.